

PODER JUDICIÁRIO E EMPRESAS: parceria para descentralizar os juizados especiais

FÁTIMA NANCY ANDRIGHI

Ministra do Superior Tribunal de Justiça

O resgate da imagem da Justiça tem sido utilizado como bandeira de luta de todos os interlocutores jurídicos, porquanto inegável a necessidade de visualização de caminhos que ofereçam alternativas para o quadro vigente.

Sob esse prisma, urge abordar uma questão emergencial, que deve ser cuidada com muito zelo por todos, sob pena de ser desperdiçada a oportunidade que nos foi concedida para resgatar a imagem da Justiça e que se fez marco na história do Poder Judiciário Brasileiro. Trata-se do assoberbamento das Varas dos Juizados Especiais Cíveis.

Inegavelmente, é alvissareira a procura dos Juizados Especiais Cíveis como leito adequado para a solução dos problemas jurídicos de determinado valor e menor complexidade, porque prova o exercício pleno da cidadania. Mas, é também por demais preocupante a perda da celeridade dos processos que tramitam nos Juizados Especiais, porque as Secretarias estão abarrotadas com milhares de processos em andamento, o que faz retardar a designação das audiências, com o conseqüente descumprimento do prazo legal para a entrega da prestação jurisdicional.

Corre notícia que, devido ao excesso de processos, as audiências de conciliação, em vários Estados Brasileiros, têm sido designadas até um ano após o ajuizamento da reclamação.

Atentos a esse dado, procuramos a explicação do abarrotamento de reclamações e, mediante estudo estatístico, restou

demonstrado algumas empresas, de grande importância para o setor econômico nacional, são, significativamente, reclamadas.

Para servir de ilustração: as empresas de telefonia, as instituições financeiras, os condomínios horizontais, entre outras que, por causa dos milhões de clientes que atendem, aparecem no pólo passivo das reclamações em número elevado nos Juizados Especiais.

O que se conclui, é que nesses modelos econômicos de empresas, o mais ínfimo percentual de consumidores insatisfeitos representa enorme contingente de reclamantes, daí exsurgindo a incapacidade do Poder Judiciário acompanhar o crescimento destas empresas.

A mesma pesquisa estatística nos leva a constatar que os clientes dessas empresas, quando recorrem ao Juizado Especial, formulam reclamações, na maioria dos casos, idênticas, que culminam em decisões, também idênticas. Seguindo o exemplo anterior das empresas de telefonia, a esmagadora maioria das reclamações pretendem indenização por cobrança indevida ou desligamento de linha, não obstante o regular pagamento da conta, ou então, problemas relativos à garantia e manutenção de equipamentos.

É nessa esteira que invitamos os operadores do direito a fazerem reflexões sobre a busca de novo instrumento para atendimento ao consumidor que se julga lesado, sem permitir que sejam aniquilados os propósitos de celeridade dos Juizados Especiais Cíveis.

Pensamos que é necessária ousadia em busca de uma nova solução, antes que se instale o caos, lapidando a idéia da parceria e da descentralização das atividades do Judiciário.

Não se olvida que a expressão parceria tem se revelado como verdadeiro lugar comum em múltiplas áreas da Administração Pública.

Mas sem dúvida, com notórios e exitosos resultados, o que nos anima a imaginar que a adoção dessa experiência também pode ser útil no âmbito do Judiciário.

Imaginamos que a parceria Judiciário-Empresa deve iniciar revolucionando o modelo, começando pela mudança do lugar para atendimento ao Consumidor, isto é, na sede das próprias empresas geradoras dos conflitos ou, ainda, em outros locais de fácil acesso e principalmente passagem obrigatória de consumidores, oferecendo ao alcance da mão, sem desgaste nem burocracia, a possibilidade de reclamarem seus direitos e, também cumprirem suas obrigações, sem ou dificuldade de qualquer espécie.

Pode parecer à primeira vista, adoção de protecionismo para a empresa geradora dos conflitos, mas não se pode fechar os olhos ou ignorar o fato de vivermos num mundo dual, no qual sempre haverá, paralelamente a um benefício um contra-benefício para todos que não quiserem observar as regras ditadas pela própria dinâmica social.

Ensinar e possibilitar ao cidadão o direito de reclamar, importa, necessariamente, em exigir do mesmo o cumprimento da sua parte na obrigação, estabelecendo-se assim, uma perfeita reciprocidade de comportamentos, de onde decorre a harmonia e a paz na convivência na sociedade. Uma prestação de serviço gerará, sempre a contraprestação que é o pagamento.

Essa nova solução com parceria exige adoção de tecnologia, engrenando o Judiciário na mão da história da globalização. Para execução dessa parceria iniciamos sugerindo o uso de um terminal de computador, tipo caixa eletrônico utilizado pelos bancos, dotado de um software com recursos para elaboração de reclamação pelo próprio consumidor, o qual formularia a sua própria petição, com o simples

preenchimento de pequenos campos. Este é um dos instrumentos que idealizamos para iniciar o trabalho de desafogar os Juizados Especiais.

A reclamação, via eletrônica é encaminhada para a sede do Juizado Especial Cível, para setor específico de atendimento dessas reclamações extrajudiciais, no qual, o Conciliador fará, em caráter pré-processual, a transação. A parceria com a empresa requerida, geraria um deslocamento parcial do seu departamento jurídico, treinamento de funcionário da própria empresa nas técnicas da mediação para que todos trabalhem imbuídos do mesmo espírito conciliador, e principalmente como desarmador da beligerância.

A proposta aqui lançada, além de dar mais agilidade ao Judiciário e evitar o assoberbamento dos Juizados Especiais Cíveis, visa, prioritariamente atender aos mais mezinhos anseios do ser humano, de amor e de convivência pacífica, reduzindo, na origem, os focos de violência, porque é cediço que a animosidade advinda da insatisfação nas relações de consumo exaspera o cidadão/consumidor, levando-o, em casos extremados, à prática de atos passionais.

Temos a perfeita noção do quanto esse sonho que hoje lhes apresentamos - instituição da Justiça na Empresa Atendendo o Consumidor - possa causar perplexidade aos operadores do Direito. Contudo, sonhar com a Justiça ideal faz parte do cotidiano do juiz brasileiro, e é o que nos mantém esperançosos e com a chama acesa do compromisso que nos une, como podemos aferir do DECRETO DO IMPERADOR CHINÊS – Século XII, cuja Vontade imperial, assim se expressou:

Ordeno que todos aqueles que se dirigirem aos tribunais
Sejam tratados sem nenhuma piedade
Sem nenhuma consideração,
de tal forma que se desgostem tanto
da idéia do Direito,
quanto se apavorem com a perspectiva de comparecer
perante um magistrado.

Assim o desejo para evitar que os processos se multipliquem assombrosamente.

O que ocorreria se:

inexistisse o temor de se ir aos tribunais.

O que ocorreria se:

os homens concebessem a falsa idéia de que teriam à sua disposição uma justiça acessível e ágil.

O que ocorreria se:

pensassem que os juízes são sérios e competentes.

Se essa falsa idéia se formar, os litígios ocorrerão em número infinito e a metade da população será insuficiente para julgar os litígios da outra metade.

As sementes plantadas nos corações atentos e preocupados com o processo de humanização da Justiça, fazem um invite aos integrantes de todos os segmentos que operacionalizam o Poder Judiciário para, com intrepidez, abalançarem-se na abertura de novas portas para, com eficiência, tutelar a criatura humana, razão e destinatário único da prestação dos serviços judiciais.